



Klachtenregeling Stichting Atlant Zorggroep

Voorwoord

Clënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt besluit om een klacht in te dienen, is het daarom belangrijk dat Atlant daar zorgvuldig mee omgaat. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door goed om te gaan met klachten kan Atlant het vertrouwen van de cliënt behouden of herwinnen. Bovendien kan Atlant leren van klachten. Ook kunnen klachten aanleiding zijn om maatregelen te treffen om herhaling in de toekomst te voorkomen.

Deze klachtenregeling geeft aan hoe klachten binnen Atlant behandeld worden. Atlant moet op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een klachtenregeling hebben. In de Wkkgz staat waaraan de regeling moet voldoen. In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz staan enkele aanvullende eisen. De tekst van deze klachtenregeling is gebaseerd op de Model-klachtenregeling van Actiz. We hebben ons best gedaan de tekst zo toegankelijk mogelijk te herschrijven.

Deze klachtenregeling geldt niet voor klachten over onvrijwillige zorg. Voor onvrijwillige zorg geldt de Wet zorg en dwang (Wzd). Voor vragen over en klachten over onvrijwillige zorg op grond van artikel 55 Wzd kunnen cliënten terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon. Klachten ten aanzien van artikel 55 Wzd kunnen vervolgens doorverwezen worden voor behandeling bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1. Begrippen in deze regeling

In deze regeling betekenen de volgende woorden:

Zorgaanbieder	Stichting Atlant Zorggroep (Atlant), de organisatie die zorg verleent.
Raad van Bestuur	het bestuur van Atlant.
Cliënt	iemand die zorg vraagt of ontvangt van Atlant. Dat kan een bewoner zijn of iemand die dagbehandeling krijgt.
Klacht	een klacht ontstaat wanneer een klager aangeeft dat hij niet tevreden is over de zorg die is gegeven of juist niet is gegeven. Een klacht moet schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur. In een klacht kan ook een verzoek voor schadevergoeding staan.
Klager	de persoon die een klacht indient.
Aangeklaagde	de persoon over wie de klacht gaat.
Clëntenraad	de raad die de belangen van cliënten behartigt, zoals staat in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018. In dit geval: de centrale cliëntenraad van Atlant.



Klachtenfunctionaris	de persoon binnen Atlant die klachten opvangt en helpt zoeken naar een oplossing.
Zorg	alle vormen van zorg en dienstverlening die Atlant biedt. Deze staan onder andere omschreven in de Wet langdurige zorg en de Zorgverzekeringswet.
Interne onderzoekscommissie	de commissie van Atlant die op verzoek van de Raad van Bestuur een klacht onderzoekt en de Raad van Bestuur adviseert hoe de klacht opgelost kan worden.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2. Bij wie kan een klager terecht met een klacht?

We proberen een klacht goed op te lossen. Vaak kan dat al door met elkaar over de klacht te spreken. Dat kan een klager doen met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is.
- b. de leidinggevende van die medewerker.
- c. de klachtenfunctionaris.

Soms lukt het niet om op deze manier een klacht op te lossen. Dan kan de klager een klacht indienen bij de Raad van Bestuur van Atlant. In artikel 5 staat hoe dat kan.

Artikel 3. De medewerker en zijn leidinggevende

1. Een medewerker geeft een klager die ontevreden is de kans om dit met hem te bespreken. Als het helpt om de klacht op te lossen, kan de medewerker ook anderen uitnodigen bij het gesprek, behalve als de klager dat niet wil.
2. Medewerkers wijzen klagers als dat nodig is op de klachtenregeling en op de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken klachten in hun team, om de ontevredenheid op te lossen en om herhaling te voorkomen.
4. Als een klager een leidinggevende vertelt over zijn ontevredenheid, nodigt de leidinggevende de klager uit voor een gesprek. De medewerker waar het om gaat is daarbij aanwezig, maar niet als de leidinggevende of de klager dat niet wil.

Artikel 4. De rol van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris:
 - a. laat cliënten, medewerkers en anderen weten dat er een klachtenregeling is.
 - b. adviseert en helpt cliënten bij het indienen van een klacht.
 - c. helpt cliënten, hun vertegenwoordigers en Atlant om te zoeken naar een oplossing.
2. De klachtenfunctionaris zoekt een oplossing voor de klacht en probeert de relatie tussen klager en aangeklaagde te herstellen.
3. De Raad van Bestuur legt vast wat de klachtenfunctionaris moet doen en hoe de klachtenfunctionaris werkt.

4. De klachtenfunctionaris doet zijn werk zelfstandig en volgens wat volgens de wet, de normen die horen bij het beroep van klachtenfunctionaris en de functiebeschrijving van de klachtenfunctionaris verwacht mag worden. De zorgaanbieder mag zich daar niet mee bemoeien.
5. De klachtenfunctionaris legt vast met welke klagers hij heeft gesproken, wat er naar aanleiding van dat gesprek is gedaan en wat dat heeft opgeleverd. De klachtenfunctionaris maakt daar jaarlijks een verslag van en geeft dat aan de Raad van Bestuur. In dat verslag kan de klachtenfunctionaris ook aanbevelingen doen.
6. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat de klachtenfunctionaris zijn werk goed kan doen en niet wordt benadeeld vanwege zijn functie.
7. Als de klachtenfunctionaris vindt dat hij zijn werk niet goed kan doen of benadeeld wordt, laat hij dat weten aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt dit en neemt zo nodig maatregelen.
8. Het kan gebeuren dat er een klacht is over de klachtenfunctionaris. In dat geval wijst de Raad van Bestuur voor die klacht een waarnemend klachtenfunctionaris aan die de klacht zal behandelen.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling via de Raad van Bestuur

Artikel 5. Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan per brief of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt zelf;
 - b. zijn vertegenwoordiger, gemachtigde, zaakwaarnemer of nabestaanden.
3. Als iemand vindt dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger wordt gezien, kan hij hierover een klacht indienen.
4. Als de klacht nog niet met de klachtenfunctionaris is besproken, kan de Raad van Bestuur voorstellen om dit alsnog te doen. Als de klager dat goed vindt, neemt de Raad van Bestuur in dat geval de klacht niet direct in behandeling. Als de klacht na bespreking met de klachtenfunctionaris volgens de klager niet is opgelost, beoordeelt de Raad van Bestuur de klacht alsnog.

Artikel 6. Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur bekijkt of hij de klacht in behandeling mag nemen. Als dat niet zo is, laat hij dat per brief aan de klager weten en geeft aan waarom de klacht niet in behandeling kan worden genomen.
2. De Raad van Bestuur behandelt geen klachten over beslissingen die in artikel 55 van de Wet zorg en dwang staan. Deze klachten stuurt hij door naar de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg.
3. Als de klacht over een andere zorgaanbieder gaat, stuurt de Raad van Bestuur de klacht door, tenzij de klager dat niet wil.

Artikel 7. Ontvankelijkheid van de klacht

1. De Raad van Bestuur behandelt een klacht niet als:

- a. de Raad van Bestuur dezelfde klacht van dezelfde klager al eerder heeft behandeld.
 - b. eenzelfde klacht al in behandeling is.
 - c. de klacht wordt ingediend door iemand die dat niet mag doen. In artikel 5.2 staat wie een klacht mogen indienen.
 - d. de klacht gaat over iets dat langer dan twee jaar geleden is gebeurd, behalve als in de klacht ook een verzoek tot schadevergoeding staat. In dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Als de Raad van Bestuur een klacht niet behandelt, laat hij dat schriftelijk aan de klager weten en legt hij uit waarom de klacht niet behandeld wordt.

Artikel 8. Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De Raad van Bestuur laat binnen vijf werkdagen nadat de klacht ontvangen is de klager en de aangeklaagde weten hoe de klacht wordt behandeld. In veel gevallen zal de Raad van Bestuur onderzoek doen naar de klacht. Als de Raad van bestuur dat nodig vindt, kan hij daarbij de hulp inroepen van een interne onderzoekscommissie.
2. Bij de behandeling van een klacht:
 - a. krijgt de aangeklaagde de kans om op de klacht te reageren.
 - b. wordt het onderzoek naar de klacht niet gedaan door de aangeklaagde, een directe collega of leidinggevende.
 - c. krijgen de klager en de aangeklaagde te horen wat de uitkomst van het onderzoek is. Ze mogen hier beiden op reageren.

Artikel 9. Stopzetting behandeling van de klacht

Als de klager de Raad van Bestuur per brief of e-mail laat weten dat hij de klacht intrekt, wordt deze niet verder behandeld.

Artikel 10. Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur laat zo snel mogelijk weten wat hij van de klacht vindt. Als de Raad van Bestuur daar meer dan zes weken voor nodig heeft, laat hij dat weten aan de klager en de aangeklaagde. De beoordeling van de klacht mag normaal gesproken maximaal tien weken duren.
2. Het kan gebeuren dat het ook niet lukt om de klacht binnen tien weken te beoordelen. De Raad van Bestuur laat de klager dat schriftelijk weten en geeft ook aan waarom het niet lukt om binnen tien weken een oordeel te geven. Ook laat de Raad van Bestuur weten hoeveel tijd wel nodig is.

De klager heeft dan twee weken de tijd om te laten weten of hij wil wachten op het oordeel van de Raad van Bestuur.

De klager kan ook laten weten dat hij naar de Landelijke geschillencommissie zorg wil gaan. In dat geval stopt de klachtenprocedure bij Atlant.
3. De Raad van Bestuur laat de klager en de aangeklaagde per brief weten wat hij van de klacht vindt. Hij legt uit wat er met de klacht is gebeurd, op welke manier hij tot zijn oordeel is gekomen en welke maatregelen worden genomen om te voorkomen dat de klacht opnieuw kan ontstaan.
4. Als de klager niet tevreden is met het oordeel van de Raad van Bestuur kan hij naar de Landelijke geschillencommissie zorg gaan. De Raad van Bestuur laat de klager weten hoe dat kan en hoeveel tijd de klager daarvoor heeft.

Artikel 11. Klacht over meerdere zorgaanbieders

1. Het kan zijn dat de klacht niet alleen over Atlant gaat, maar ook over een of meer andere zorgaanbieder(s). Als de klager wil dat de zorgaanbieders de klacht samen beoordelen neemt de Raad van Bestuur contact op met de andere zorgaanbieder(s). De klacht moet ook daar zijn ingediend.
2. De Raad van Bestuur spreekt met de andere zorgaanbieder(s) af hoe de klacht wordt behandeld, zodat de zorgaanbieders samen met een oordeel komen of met een oordeel dat op elkaar is afgestemd.
3. Onder zorgaanbieders vallen ook aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

Artikel 12. Geschillencommissie

Het kan zijn dat een klager na behandeling van de klacht niet tevreden is. Dan is er sprake van een geschil. De klager kan dit geschil voorleggen aan de Landelijke geschillencommissie zorg.

Artikel 13. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenfunctionaris bewaart alle stukken over een klacht in een dossier. Dit dossier wordt maximaal vijf jaar bewaard, tenzij de klachtenfunctionaris of de Raad van Bestuur dit langer wil doen.
2. Documenten over een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 14. Vertrouwelijkheid

Iedereen die bij de behandeling van klachten betrokken is, moet alles wat vertrouwelijk is, vertrouwelijk houden. Alleen als de wet of zijn werk bij de klachtenregeling zegt dat het bekendgemaakt moet worden, mag dit.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 15. Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling verandert niets aan andere mogelijkheden om een klacht in te dienen bij andere organisaties.

Artikel 16. Kosten

De klager of aangeklaagde hoeven niets te betalen voor de behandeling van klachten.

Artikel 17. Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur zorgt ervoor dat cliënten en hun vertegenwoordigers op de hoogte zijn van deze regeling. Daarom wordt de regeling op de website van Atlant gezet.

Artikel 18. Evaluatie

Binnen twee jaar na het ingaan van deze klachtenregeling kijkt de Raad van Bestuur of de regeling goed werkt. Maar ook daarna kan de Raad van Bestuur dat doen. De Raad van Bestuur vraagt daarbij ook de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad wat zij ervan vinden.



Artikel 19. Onvoorziene omstandigheden

Het kan zijn dat er iets gebeurt wat niet in deze regeling staat. Als dat gebeurt beslist de Raad van Bestuur wat er moet gebeuren.

Artikel 20. Vaststelling en wijziging regeling

De Raad van Bestuur stelt deze regeling vast en kan besluiten om hem te veranderen. De cliëntenraad en de ondernemingsraad moeten met die veranderingen instemmen.

Artikel 21. Datum van inwerkingtreding

Deze klachtenregeling gaat in op 19 juni 2026.

Klachtenprocedure Atlant

